

IBM Power Expert Care

가용성을 최적화하고 비용을 절감하도록 고안된 단순하고 유연한 표준 지원 접근 방식



주요 특징

비즈니스 요구에 적합한 지원 수준 및 기간 선택

약정 서비스 수준 옵션으로 IBM 하드웨어 유지보수 서비스 업그레이드

프리미엄 등급으로 추가 번들 서비스 및 간단한 견적 받기

지속적인 가동 시간은 엔터프라이즈의 핵심

계획되지 않은 다운타임은 비즈니스에 상당한 영향을 미칠 수 있습니다. 수익에 직격타를 맞는 것 외에도, 계획되지 않은 다운타임은 기업의 평판과 고객 충성도를 손상시킬 수 있습니다. 고객에게는 IBM Power® Systems에 대한 지원이 시스템 성능을 최적화하면서 가용성을 극대화한다는 확신이 필요합니다. 또한 시스템 유지보수에 관한 중요한 서비스를 최대한 쉽고 간편하게 조달하기를 원합니다. 고객은 다운타임과 비용을 줄이고 IT 직원이 보다 전략적인 비즈니스 목표에 집중할 수 있도록 지원하는 단순하고 표준화된 유지보수 접근 방식이 필요합니다.

IBM® Power Expert Care는 제품 구매 시 서비스 등급을 통해 서비스와 지원을 연결할 수 있는 새로운 방법을 제공합니다. IBM은 시스템의 가용성을 높이도록 지원하고 우선순위 서비스를 제공하여 IT 인프라의 주요 업무 요구 사항을 처리하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

비즈니스 요구에 적합한 지원 수준 및 기간 선택

IBM Power Expert Care는 IBM Power10 System을 지원하는 데 가장 중요한 기간, 서비스 응답 시간 및 옵션을 선택할 수 있는 모듈식 접근 방식입니다.

모든 IBM Power10 Systems는 기본 보증을 포함합니다. 즉, IBM Power System E1080에는 1년 동안 24x7 당일 IBM 현장 수리가 적용되고, 미드레인지 및 스케일아웃 Power Systems에는 3년 동안 9x5 익영업일 IBM 현장 제한 보증이 적용됩니다. 또한 보증 기간 동안에는 모든 시스템과 함께 IBM 소프트웨어 유지보수 서비스를 구매해야 합니다. E1080의 경우, IBM Power Expert Care Services를 구매하려면 사전 요구사항으로 2~5년 동안 Proactive Support Services를 구매해야 합니다(사용 가능한 국가에 한함).



IBM Power Expert Care에는 구매한 시스템에 따라 2~3개의 등급이 있습니다. 서비스는 시스템 유형, 지원 등급 및 구매한 옵션에 따라 다릅니다. 주요 서비스는 다음과 같습니다.

- IBM 하드웨어 유지보수 및 약정 서비스 수준 옵션
- 예측 지원
- 기술 고객 관리자(TAM)
- IBM Media Retention Services
- 향상된 응답 시간
- 스케일아웃 모델의 경우 1년 원격 코드 로드
- 미드레인지 모델의 경우 2년 원격 코드 로드
- E1080용 eAVP(Enterprise Accelerated Value Program)
- 글로벌 마이크로코드 지원

약정 서비스 수준 옵션으로 IBM 하드웨어 유지보수 서비스 업그레이드

IBM이 제공하는 광범위한 약정 서비스 수준으로 비즈니스 조건 및 요구사항을 가장 잘 충족하는 응답 시간을 구체적으로 선택할 수 있습니다. 더 빠른 응답 시간을 선택하면 지원 요청이 다른 요청보다 우선적으로 처리되므로 신속한 진단과 즉각적인 수리 조치를 받게 됩니다. 약정 서비스는 보증 또는 유지보수 계약에 따라 하드웨어의 서비스 수준을 향상시키는 업그레이드가 가능합니다.

약정 유지보수 서비스 수준에는 3가지 유형이 있습니다.



접촉 시간*서비스 요청부터 IBM 담당자가 문제 확인 및 해결을 위한 첫 단계로 연락을 취할 때까지 소요된 시간입니다.



현장 응답 시간*
IBM이 문제 확인을 완료하고 바로 해결할 수 없는 문제라고 판단한 시점부터 IBM 담당자 및/또는 교체 부품이 현장에 도착할 때까지 소요된 시간입니다.



해결 시간
서비스 요청부터 기술 사양에 따라 시스템 수리를 완료할 때까지 소요된 시간입니다.

제한된 국가에서 사용 가능한 약정 서비스 수준 옵션¹

적용 기간	응답 유형	응답 시간
24x7	접촉 시간*	1시간
24x7	현장 응답 시간*	4시간
24x7	해결 시간	72시간 48시간 24시간 12시간 8시간 6시간

IBM Technology Lifecycle Services
를 활용하여 미션 크리티컬 시스템을 연
중무휴로 원활하게 실행

프리미엄 등급으로 추가 번들 서비스 및 간단한 견적 받기

IBM Power Expert Care 프리미엄 고객은 다양한 서비스 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.

IBM 기술 고객 관리자(TAM)

TAM은 고객의 조직에 상당한 가치를 제공할 수 있는 IBM Power 플랫폼에 대한 고도의 기술 전문성을 갖춘 주제별 전문가의 전담 지원을 제공합니다. TAM은 전체 IT 환경을 검토하고, 모든 문제에 대한 단일 창구 역할을 하며, 문제가 발생하지 않도록 사전 예방 조치를 취하고, 문제 해결을 지원합니다. IBM은 사전 예방 권장 조치를 통해 고객이 돌발적인 다운타임을 방지하고 시스템의 높은 안정성과 가용성을 유지할 수 있도록 지원합니다. TAM은 고객과의 장기적 관계를 발전시키고 고객사의 편이라는 점에서 기존의 기술 지원 전문가와는 다릅니다. 게다가, IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소와 직접 협력하여 비즈니스 목표를 충족하기 위해 향상된 서비스를 제공합니다.

원격 코드 로드

IBM 기술자는 원격 코드 로드를 통해 연간 1~2회 원격 펌웨어 및/또는 마이크로코드 업데이트를 제공합니다.

Expert Care의 응답 시간

IBM에서 측정된 바에 따르면 Expert Care 응답 시간은 프리미엄 등급의 접촉 대상 응답 목표로 향상되었으며, 응답 목표 시간은 고객의 서비스 요청이 IBM의 통화 관리 시스템에 적격 통화로 등록된 시점과 IBM 기술 담당자가 연락을 취하여 문제 확인을 시작한 시점 사이의 기간입니다. 미드레인지 및 스케일아웃 제품의 프리미엄 Expert Care 고객의 경우 응답 목표 시간은 심각도 1 및 심각도 2 요청에 대해 30분의 응답 시간입니다.

글로벌 마이크로코드 지원 서비스

IBM 기술자가 자산의 펌웨어 및 마이크로코드 버전에 대한 현장 분석을 지원합니다.

IBM Media Retention Services

서비스 수리 조치의 결과로 교체된 IBM 제품의 하드 디스크 드라이브(HDD), 솔리드 스테이트 드라이브(SSD) 및 플래시 메모리 구성요소를 보관합니다. 이 서비스를 통해 데이터 개인정보 보호 목적으로 교체된 미디어 구성요소를 보관할 수 있으므로 중요한 데이터를 보다 효과적으로 제어할 수 있습니다.

Enterprise Accelerated Value Program*

eAVP 서비스는 IBM 연구소 서비스 전문가가 제공하는 특정 결과물과 함께 전체 스택 하드웨어 및 소프트웨어 시스템 보안 상태 검사와 파일 세트 검사를 포함하여 전체 IT 인프라 스택에 대한 지원 거버넌스를 제공합니다.

*Power E1080에만 해당

시스템	Power10 하이엔드 - E1080			Power10 미드레인지 - E1050			Power10 스케일아웃 - S1022, S1024, S1022s, s1014, H1024, H1022			
	보증	고급	프리미엄	보증	고급	프리미엄	보증	기본	고급	프리미엄
지원 등급										
HWMA	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR
기간	1Y	1-5Y	1-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3-5Y
SWMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
예측 지원	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
기술 고객 관리자(TAM)						X				X
원격 코드 로드						X				X
응답 시간 (30분 - 심각도 1 및 2)	X: 선제적 지원	X: 선제적 지원	X: 선제적 지원			심각도 1-2 30분 심각도 3-4 4시간				심각도 1-2 30분 심각도 3-4 4시간
선제적 지원	X	X: 사전 요구사항	X: 사전 요구사항			X: TAM				X: TAM
GTMS	옵션: 별도의 TLS 계약	옵션: 별도의 TLS 계약	X		옵션: 별도의 TLS 계약	옵션: 별도의 TLS 계약			옵션: 별도의 TLS 계약	옵션: 별도의 TLS 계약
Media Retention	옵션: 별도의 TLS 계약	옵션: ServicePac	X		옵션: ServicePac	옵션: ServicePac			옵션: ServicePac	옵션: ServicePac
시스템 설정 서비스	X	X	X		옵션: ServicePac	옵션: ServicePac			옵션: ServicePac	옵션: ServicePac

SD - 당일

NBD - 익영업일

IOR - IBM 현장 수리

IOL - IBM 현장 제한

*ServicePac은 일부 국가에서만 사용 가능함

결론

IBM Power Expert Care는 하드웨어와 소프트웨어 지원 서비스를 등급별 지원 모델로 통합하고 상품화하는 서비스 접근 방식으로, IBM Power10 시스템에 대한 지원을 표준화하여 간소화된 제안을 제공하도록 설계되었습니다. IBM Power Expert Care는 더욱 예측 가능한 유지보수 비용을 보장하는 것은 물론 배포 및 운영 리스크를 줄이도록 지원합니다. 문제 보고부터 해결에 이르기까지 IBM이 단일 지원 창구 역할을 하므로, 고객은 시스템 가용성을 획기적으로 최적화하고 비용을 절감하며, 직원이 역량을 개발하고 중요한 작업에 더 집중할 수 있도록 업무 부담을 덜어줍니다.

Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services 전문가들은 기술 업계에 대한 깊은 전문 지식을 갖추고 있습니다. IBM 전문가는 IBM과 기타 OEM 제조사가 공급하는 19,000개 이상의 하드웨어 및 소프트웨어 제품에 대한 지원을 제공합니다. IBM은 기업의 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 종속성을 식별하는 데 도움이 되는 포괄적 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계 어디서나 제공할 수 있습니다. 이미 입증된 IBM의 서비스 이력, 기술 지원, 안정성에 IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소의 협력이 뒷받침되어 효율적으로 자문을 제공하고 문제를 해결합니다. IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴로 원활하게 실행할 수 있습니다.

자세한 정보

IBM Expert Care에 대해 자세히 알아보려면 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에 문의하거나 ibm.com/kr-ko/services/systems-support를 방문하세요.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Corporation
(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10 서울국제금융
센터(3IFC) Tel. 02-3781-5114

Produced in the
United States of America
December 2022

IBM, IBM 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 ibm.com/trademark에 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다.

IBM 제품은 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다.

1 약정 서비스의 가용성은 국가, 제품 및 설치된 시스템의 지리적 위치에 따라 다르며 제한될 수 있습니다.

